

La Société de l'assurance automobile du Québec

La mission de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) est de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Elle détient les mandats suivants : l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées de la route ; la promotion de la sécurité routière ; la gestion du droit d'accès au réseau routier québécois ; la perception des droits pour le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules ; la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens.

Les plaintes des citoyens concernent les deux volets suivants : l'indemnisation des victimes de la route et l'application du Code de la sécurité routière.

Le Code de la sécurité routière

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Code de la sécurité routière						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
29	373	6	82	222	39	23

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Les demandes reçues en rapport avec l'application du Code de la sécurité routière concernent principalement le permis de conduire, sa suspension pour des raisons médicales et à la suite d'évaluations effectuées par la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes. La suspension du permis pour non-paiement d'amende est aussi un objet de plainte relativement fréquent.

Viennent par la suite des questions ou des problèmes relatifs à l'immatriculation des véhicules routiers. Plusieurs questions reçues cette année ont porté sur le retrait, par la Société, du droit de circuler sur les chemins publics avec des motos qui, après vérification, se sont révélées être des motos hors route. Comme dans les années antérieures, les problèmes de changement d'adresse et d'avis de renouvellement persistent.

État de la situation

Pour la Société de l'assurance automobile du Québec, l'année 2007-2008 a été marquée par l'aboutissement de deux dossiers majeurs en raison de leur impact sur la gestion de l'accès au réseau routier et sur la qualité des services aux citoyens. Ce sont le dépôt du premier rapport de la Table québécoise de la sécurité routière et l'implantation des nouvelles modalités de paiement des droits de permis de conduire et d'immatriculation liées à l'augmentation des contributions d'assurance.

On constate, par ailleurs, que le problème de l'accès au système de santé se pose avec de plus en plus d'acuité pour la clientèle de la Société dont la condition médicale doit être évaluée afin de vérifier si elle est toujours compatible avec la conduite automobile.

La Table québécoise de la sécurité routière

Après un an et demi de travaux, la Table québécoise de la sécurité routière a déposé son premier rapport le 5 juillet 2007. Ses recommandations portaient sur la vitesse au volant, la conduite avec facultés affaiblies par l'alcool, le cellulaire au volant, le port de la ceinture de sécurité, les usagers vulnérables, l'environnement routier, le partenariat avec le milieu municipal et les véhicules lourds.

À la suite du dépôt du rapport, la ministre des Transports a présenté une série de mesures visant à y donner suite rapidement. Réparties en six actions prioritaires, elles concernaient l'introduction de sanctions plus sévères pour les grands excès de vitesse et la récidive ainsi que pour la conduite avec facultés affaiblies, la mise en place de projets pilotes pour les cinémomètres photographiques et les caméras aux feux rouges, l'interdiction de conduire en utilisant le combiné d'un téléphone cellulaire, l'accès graduel à la conduite et les limitateurs de vitesse pour les véhicules lourds. Ces mesures ont fait l'objet de deux projets de lois déposés à l'Assemblée nationale au mois de novembre 2007, les projets de loi n°s 42 et 55.

La protectrice a transmis les commentaires de l'Institution à la Commission des transports et de l'environnement. Bien qu'en accord avec la plupart des mesures introduites, notamment la mise en place de projets pilotes pour les cinémomètres photographiques et les caméras aux feux rouges dans la forme proposée, elle a émis des recommandations pour que soit garantie l'existence de recours vérifiables en matière d'évaluation des conducteurs et que soient réévaluées les sanctions des conducteurs qui refusent de se soumettre à l'alcootest. À cet égard, la section «Veille parlementaire», fait le bilan des projets de loi n°s 42 et 55 après l'adoption par l'Assemblée nationale.

L'augmentation des contributions d'assurance et l'étalement des paiements des droits de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules routiers

L'augmentation des contributions d'assurance introduite l'an dernier pour redresser la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec est entrée en vigueur en janvier 2008. Elle s'accompagne de nouvelles modalités de paiement des droits, soit l'étalement et le prélèvement automatique reconduits d'une année à l'autre, visant à aider les citoyens à faire face aux nouveaux tarifs.

Lors du dépôt, en 2006, des projets de règlement introduisant ces nouvelles modalités, le Protecteur du citoyen avait recommandé que soient prises les mesures nécessaires pour éviter une reconduction automatique des prélèvements qui ne serait plus souhaitée par les citoyens, et pour que ceux-ci soient clairement informés qu'ils peuvent obtenir le remboursement de droits payés en trop, par exemple à la suite de la révocation de leur permis de conduire ou du remisage de leur véhicule routier.

Comme annoncé dans le rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen a poursuivi cette année ses échanges avec la Société de l'assurance automobile du Québec à ce sujet. Les précisions obtenues quant à la façon dont les citoyens seront informés des modalités de paiement qui s'offrent à eux et de la possibilité de modifier leur choix au moment du renouvellement répondent favorablement aux préoccupations du Protecteur du citoyen. La Société a également pris certains engagements en ce qui concerne la diffusion de l'information relative au remboursement des droits payés en trop.

Les difficultés d'accès aux services de santé

En tant que gestionnaire de l'accès au réseau routier, la Société doit, dans certaines circonstances prévues au Code de la sécurité routière, vérifier que la condition médicale d'une personne est compatible avec la conduite d'un véhicule routier. Des rapports médicaux sont alors exigés. La Société de l'assurance automobile du Québec peut également procéder à cette vérification lorsqu'elle a des motifs raisonnables de le faire.

Compte tenu de la difficulté d'avoir accès à des médecins de famille ou à des spécialistes, deux problèmes se posent aux citoyens. Ce sont l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous avec un médecin ou, s'ils y parviennent, celle de remettre le rapport médical dans les délais requis.

La Société de l'assurance automobile du Québec doit s'adapter à cette réalité. Elle accorde d'ailleurs les délais lorsqu'ils lui paraissent justifiés. Néanmoins, le Protecteur du citoyen a dû intervenir pour faire prolonger un délai ou lorsque la Société a refusé qu'un rapport spécialisé soit rempli par le médecin traitant de la personne. Ainsi, un citoyen suivi depuis longtemps par son médecin traitant pour un syndrome maniaco-dépressif ne pouvait faire parvenir dans les délais requis par la Société un rapport médical d'un psychiatre. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Société a accepté que le médecin traitant remplisse le rapport, en y joignant copies des dossiers de l'hôpital où le citoyen avait été admis à deux reprises.

Suivi et actions du Protecteur

Préservation de la qualité des services de la Société dans le contexte du déploiement de Services Québec

Le déploiement de Services Québec dans le réseau des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec, amorcé en 2006, devait se poursuivre

au cours de l'année 2007-2008. S'ajoutant aux trois centres de services réaménagés l'an dernier, deux nouveaux centres ont accueilli les guichets de Services Québec en 2007.

L'an dernier, le Protecteur du citoyen avait indiqué son intention de surveiller les répercussions de ce regroupement sur la qualité des services offerts par la SAAQ, et de s'assurer que son expertise ne soit pas diluée dans le mandat plus large de Services Québec. Or, à ce jour, le Protecteur du citoyen constate que le regroupement prend la forme d'une cohabitation plutôt que d'un transfert d'expertise. Il restera néanmoins attentif à l'évolution de ce déploiement au fil du temps et à ses répercussions sur les services de la Société de l'assurance automobile du Québec.

L'étalement des paiements du permis de conduire et de l'immatriculation

L'an dernier, le Protecteur du citoyen avait relaté les problèmes vécus par des citoyens qui ne reçoivent pas les avis de renouvellement de leur permis de conduire ou de l'immatriculation de leur véhicule routier par suite d'erreurs de la Société.

À l'occasion du dépôt des projets de règlement introduisant les nouvelles modalités de paiement qui sont entrées en vigueur en janvier 2008, le Protecteur du citoyen avait demandé que l'envoi des avis de renouvellement soit garanti par voie réglementaire. Cette mesure visait également à s'assurer que les citoyens reçoivent toujours, en temps opportun, les informations nécessaires pour décider de la reconduction, ou non, des prélèvements automatiques.

La SAAQ n'a pas donné suite à cette recommandation, considérant que l'envoi des avis fait déjà l'objet d'une pratique administrative et qu'il est de la responsabilité de chacun de voir au renouvellement de ses droits. La Société s'appuie en cela, sur une décision de la Cour Suprême du Canada, du 13 avril 2006. Il faut cependant rappeler que la décision de la Cour Suprême a été rendue en tenant compte du contexte légal actuel. C'est d'ailleurs pour cette raison que le Protecteur du citoyen recommandait la modification au règlement. Le Protecteur du citoyen continue de recevoir des plaintes à ce sujet, comme l'illustre l'exemple suivant :

Un logiciel fait déménager un citoyen à son insu

Un employé de la SAAQ a inscrit le mauvais code postal lorsque le citoyen a effectué son changement d'adresse. Le logiciel utilisé pour adresser ses envois postaux a modifié l'adresse en fonction du code postal inscrit au système. En conséquence, le citoyen n'a jamais reçu l'avis de renouvellement des droits pour l'immatriculation de son automobile ni le préavis de suspension de son permis pour non-paiement d'amende.

Lors d'une interception policière, il apprend qu'il est en retard de deux mois pour renouveler ses droits et que son permis est suspendu. En infraction, il a deux amendes de 430\$ et son véhicule est saisi pour trente jours.

Constatant que le citoyen ignorait la suspension de son permis, la SAAQ accepte, à la demande du Protecteur du citoyen, de lever la saisie du véhicule. Elle refuse cependant de rembourser les frais requis pour le récupérer, estimant que la saisie était légale malgré

tout. Le Protecteur du citoyen soutient que le citoyen n'est pas responsable des lacunes du logiciel de la SAAQ et que s'il avait reçu son préavis de suspension, il aurait régularisé sans tarder sa situation. Il en est de même pour le renouvellement des droits d'immatriculation.

La Société de l'assurance automobile du Québec a finalement accepté de rembourser les frais de saisie et de faire les démarches pour que soient retirés les constats d'infraction.

Gain COLLECTIF

La SAAQ a revu la forme des avis de façon à les adapter aux nouvelles modalités de paiement. Ainsi, un feuillet explicatif sur les prélèvements bancaires automatiques a été joint, ou sera joint, aux avis de renouvellement de permis ou d'immatriculation envoyés aux citoyens tout au long de l'année 2008. Ceux qui optent pour ce mode de paiement reçoivent un calendrier des dates de prélèvements et sont informés qu'ils peuvent en tout temps mettre fin aux prélèvements automatiques en avisant la Société au moins sept jours avant la date du prochain prélèvement. De plus, chaque année, ces citoyens recevront un nouvel avis les informant des montants des prélèvements pour l'année à venir. Ceux qui le souhaitent pourront alors renoncer à la reconduction automatique des prélèvements bancaires.

Le Protecteur du citoyen constate l'effort consenti par la Société de l'assurance automobile du Québec pour s'assurer que les citoyens sont adéquatement informés des nouvelles modalités de paiement. Le problème des avis non reçus demeure toutefois. C'est pourquoi il continuera d'intervenir chaque fois que, par suite d'une erreur de la SAAQ, un citoyen n'aura pas reçu son avis de renouvellement. Il considère normal, en effet, que chaque citoyen attende ces documents pour acquitter les droits de son permis de conduire et d'immatriculation de son véhicule routier, ou pour décider du mode de paiement, puisque les montants des droits varient d'une année à l'autre.

L'information sur le remboursement des droits payés en trop

La Société de l'assurance automobile du Québec s'était aussi engagée, par contre, à examiner une autre suggestion du Protecteur du citoyen, soit de prendre les mesures nécessaires pour informer les citoyens qui font l'objet d'une interdiction – suspension du permis de conduire ou de l'immatriculation – qu'ils peuvent obtenir le remboursement des droits payés en trop. Elle devait étudier la faisabilité d'un tel projet, car il implique des modifications informatiques.

Gain COLLECTIF

Or, après analyse des différentes solutions, la SAAQ a décidé de ne pas inscrire dans les lettres de suspension ou de révocation du permis la possibilité de demander un remboursement, car ces lettres contiennent déjà plusieurs informations essentielles pour obtenir un nouveau permis valide et l'ajout d'autres éléments en rendrait plus difficile la compréhension. Toutefois, elle nous a informés qu'elle s'apprêtait à diffuser un texte à ce sujet sur son site Internet. Elle reverra également les divers documents pertinents au fur et à mesure de leur écoulement. Entre-temps, elle nous assure que la clientèle qui procède à des transactions d'annulation en centres de services se fait toujours offrir le remboursement par les préposés. Le Protecteur du citoyen continuera à faire le suivi de cet engagement auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Les véhicules en copropriété

Le Protecteur du citoyen a signalé l'an dernier le problème du changement d'adresse au registre des véhicules en copropriété à la Société. Lorsqu'une personne effectue son changement d'adresse auprès de la SAAQ, le préposé doit vérifier si cette personne détient un véhicule en copropriété car il s'agit d'un registre différent de celui des dossiers personnels. L'adresse doit alors être modifiée dans les deux registres, à défaut de quoi les copropriétaires ne recevront pas les avis de renouvellement pour leur véhicule commun, avec toutes les conséquences que l'on sait et qui sont lourdes pour les propriétaires de véhicules.

Malgré les ajustements apportés par la Société de l'assurance automobile du Québec à ses pratiques administratives pour corriger le problème au cours des dernières années, notamment à la suite de nos interventions, il surgit encore. C'est pourquoi, à la suite des commentaires du Protecteur du citoyen formulés l'an dernier, elle a mandaté sa Direction générale des technologies de l'information pour analyser la situation. Différentes solutions devaient être examinées et la décision prise dans le courant de l'année 2007-2008.

L'organisme a toutefois conclu que, compte tenu qu'il est limité dans sa capacité à livrer des projets sur les prochaines années et des coûts élevés en temps et en argent, il n'est pas justifié d'entreprendre une telle opération. Par contre, la Société s'engage à procéder chaque printemps à des rappels auprès des employés de première ligne concernant la procédure de changement d'adresse pour les véhicules en copropriété.

À ce stade-ci, le Protecteur du citoyen prend acte des mesures prises et avisera selon l'évolution des plaintes concernant le registre des véhicules en copropriété.

La suspension de toutes les classes de permis

Comme notre rapport annuel de l'an dernier en fait état, la Société a fait part, en 2006, de son intention de donner suite à la recommandation du Protecteur du citoyen dans ce dossier.

Rappelons qu'auparavant, lorsqu'un citoyen détenteur d'un permis avec classes professionnelles omettait de remettre à la Société de l'assurance automobile du Québec le rapport médical exigé pour le renouvellement de ces classes, le permis était suspendu. À la suite de son analyse, le Protecteur du citoyen avait conclu qu'il s'agissait d'une interprétation erronée des dispositions du Code de la sécurité routière à cet égard, et que seules les classes professionnelles devaient être suspendues dans de telles circonstances.

Pour appliquer cette nouvelle interprétation, la SAAQ doit revoir ses processus administratifs et informatiques. Au cours de l'année 2007, elle a donc procédé à une analyse des coûts requis pour cette opération. Toutefois, compte tenu de ses autres priorités découlant des nouvelles modalités de paiement en vigueur depuis janvier 2008 et des amendements apportés au Code de la sécurité routière par le projet de loi n° 42, elle n'envisage pas pouvoir l'amorcer cette année.

Entre-temps, le projet de loi n° 55, présenté aux parlementaires en novembre 2007, prévoyait amender le Code de la sécurité routière dans le sens souhaité par le Protecteur du citoyen. Il modifiait, en effet, l'article 190 du Code de façon à préciser que seules les classes visées par un rapport médical seraient suspendues en cas de défaut de produire le rapport médical.

Gain COLLECTIF Le projet de loi n'a pas été sanctionné mais cet amendement est toujours envisagé, nous affirme la SAAQ. Le cas échéant, le budget requis pour modifier les processus de la Société en ce sens sera dégagé. Soulignons qu'en attendant ces modifications, tout citoyen qui se plaint à la Société de l'assurance automobile du Québec a droit à une correction, et ce depuis 2006.

Encore cette année, le Protecteur doit intervenir

Les plaintes reçues cette année relatives à la sécurité routière témoignent principalement d'un manque de souplesse de la part de la SAAQ dans ses exigences envers les citoyens, quand il ne s'agit pas d'exigences injustifiées.

De plus, malgré les améliorations apportées au Service de l'évaluation médicale l'année dernière, des délais ont encore été notés dans le traitement des demandes de révision, retardant d'autant la levée de la suspension du permis de conduire. Enfin, encore cette année, plusieurs plaintes témoignent de la réticence de la Société d'assumer les conséquences de ses erreurs.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a poursuivi son intervention auprès de la SAAQ concernant le programme d'évaluation des conducteurs mis en place par la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes, de concert avec la SAAQ, pour appliquer les exigences du Code de la sécurité routière en matière d'alcool ou de drogue au volant. L'action du Protecteur du citoyen s'est aussi manifestée par les services qu'il a rendus à des citoyens sans qu'ils aient, comme tels, été lésés par la Société.

Manque de souplesse et exigences injustifiées

Le citoyen qui requiert un service de la SAAQ se heurte parfois à un refus ou à des exigences dont les motifs lui échappent, tant en matière d'immatriculation que d'obtention ou de maintien du permis, comme le montrent les exemples suivants :

Toronto – Gatineau en un coup de fil...

Une dame déménage en Ontario en juin 2007. Elle signe une procuration à une amie pour qu'elle vende sa voiture et effectue le transfert de propriété. Le mandataire de la Société refuse la procuration et exige un document avec photo de la dame (carte d'assurance maladie, passeport, ou permis de conduire du Québec). Ayant échangé ce dernier contre un permis de l'Ontario, la dame ne peut accéder à l'exigence de la SAAQ. Il ne lui reste plus qu'à revenir au Québec, moyennant huit heures de route, pour produire d'autres pièces.

Grâce à l'intervention du Protecteur du citoyen, le service du soutien technique de la Société a procédé lui-même à une vérification auprès du Bureau des véhicules automobiles de l'Ontario, ce qui a permis de constater que tout était conforme et d'éviter un déplacement onéreux et inutile à la citoyenne. La transaction a donc pu être effectuée en centre de services avec la représentante de la citoyenne.

La norme, c'est la norme

Un citoyen a respecté les exigences de la sanction prévue par le Code de la sécurité routière en matière d'alcool au volant, dont la conduite pendant douze mois avec un antidémarreur éthylogométrique. La sanction prenant fin le 6 avril 2007, il prend rendez-vous avec le centre automobile pour faire enlever l'appareil ce jour-là et demande à la Société de lui délivrer un permis régulier dès le 5 avril, la Société de l'assurance automobile du Québec étant fermée du 6 au 10 avril pour le congé de Pâques.

La SAAQ refuse, soutenant que la sanction ne prend fin que le 6. Le citoyen devra donc payer le coût de l'antidémarreur quatre jours de plus, ou ne pas conduire pendant cette période. Estimant que le délai de 12 mois exigé par le Code de la sécurité routière vaut autant pour la SAAQ que pour le citoyen, et puisque les bureaux de la Société ne sont fermés plusieurs jours de suite que deux fois par année, le Protecteur du citoyen considère que la Société aurait dû tenter d'accorder le citoyen. Il a donc demandé, et obtenu, que le permis régulier soit exceptionnellement délivré un jour avant l'échéance de la sanction.

Lorsqu'elle a des motifs raisonnables de vérifier l'aptitude à conduire d'un citoyen, la Société de l'assurance automobile du Québec peut exiger un rapport médical ou un examen sur route. Cependant, la notion de motifs raisonnables laisse place à l'appréciation subjective de chaque agent, ce qui peut mener à des contrôles excessifs. Pour les citoyens, il en découle alors des démarches, des débours et des inquiétudes inutiles. Plusieurs cas soumis à l'attention du Protecteur du citoyen cette année témoignent de cette situation. Voici quelques exemples :

Trop, c'est comme pas assez

À la suite d'un accident vasculaire cérébral subi par un citoyen, la Société de l'assurance automobile du Québec demande à ce dernier de lui faire parvenir deux rapports médicaux, l'un à faire remplir par son médecin traitant et l'autre par un ophtalmologiste. Les deux médecins ne décèlent chez le citoyen aucun problème pouvant affecter la conduite d'un véhicule routier. La SAAQ exige néanmoins une évaluation sur route avec un ergothérapeute pour s'assurer qu'il ne conserve aucune séquelle sur le plan cognitif. Le citoyen obtient son rendez-vous pour la fin juillet. Entre-temps, il reçoit de la Société un autre rapport médical, à faire remplir cette fois par un neurologue.

Jugeant cette demande prématurée, puisque l'ergothérapeute pourra évaluer s'il existe un problème justifiant un examen par un neurologue, le Protecteur du citoyen obtient de la Société de l'assurance automobile du Québec qu'on autorise le citoyen à passer d'abord son évaluation sur route et que soit ensuite réévaluée la nécessité d'un autre rapport médical.

Un autre citoyen fait une dépression nerveuse en 2005. À la demande du Service de l'évaluation médicale, il produit un rapport psychiatrique en 2006 et un second en 2007, dans lequel son médecin traitant indique que sa condition est bien contrôlée. Le Service de l'évaluation médicale de la SAAQ exige néanmoins une évaluation psychiatrique additionnelle. À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le Service a convenu que cette demande était superflue.

À l'inverse, à la suite d'un rapport médical n'indiquant aucun problème relatif à la conduite d'un véhicule automobile, un citoyen doit se soumettre à une évaluation sur route pour déterminer si les séquelles permanentes affectant son bras gauche consécutives à un accident d'automobile en 2004 sont compatibles avec la conduite d'un véhicule de classe promenade.

Jugeant cette exigence prématurée, le Protecteur du citoyen fait valoir qu'un rapport complémentaire par le médecin traitant permettrait de clarifier la condition médicale du citoyen et de déterminer la nécessité d'une évaluation sur route. Le Service de l'évaluation médicale ayant adhéré à cette analyse, le citoyen a produit un rapport complémentaire démontrant que les séquelles au bras gauche ne nuisent aucunement à la conduite automobile. Il n'a donc pas eu à se soumettre à l'évaluation sur route.

Délais ayant des répercussions sur la levée de la suspension du permis de conduire

En 2006, des améliorations ont été apportées au Service de l'évaluation médicale de la SAAQ pour tenter de réduire les délais de traitement des avis médicaux pour l'obtention ou le maintien du permis de conduire : augmentation de l'effectif, personnel plus qualifié, amélioration des communications avec la clientèle²¹. Néanmoins, le Protecteur du citoyen a reçu encore cette année quelques plaintes relatives au délai de traitement des demandes de révision. Leur analyse a suscité de nouveaux correctifs par le Service de l'évaluation médicale. En voici un exemple :

Un délai inutile

Après une crise d'épilepsie subie en août 2006, une citoyenne se fait suspendre son permis de conduire. Le Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs prévoit que la suspension peut être levée après trois mois sans crise, s'il y a eu reprise de la médication. En janvier, la citoyenne transmet donc un rapport médical attestant que la crise du mois d'août était causée par l'arrêt de sa médication, mais qu'elle n'a pas eu d'autre crise depuis.

²¹ Rapports annuels de gestion 2006, Société de l'assurance automobile du Québec, Fonds d'assurance automobile du Québec, Contrôle routier Québec, Québec, mai 2007, p. 51, 81 et 85.

Elle apprend que son rapport médical ne sera pas examiné avant 40 jours, délai actuel de traitement des demandes de révision. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration par rapport au délai de 57 jours en vigueur quelques mois plus tôt, il est encore trop long pour la dame, sans permis depuis cinq mois et seule conductrice de la famille.

Constatant qu'il s'agit d'une situation simple, qui répond aux critères du Règlement, le Protecteur du citoyen s'interroge sur la pertinence de la traiter avec les demandes plus complexes. Le Service de l'évaluation médicale ayant fait le même constat examine en priorité la demande de la dame et autorise la levée de la suspension de son permis. Le Service décide alors de revoir sa procédure.

Désormais, les rapports médicaux sont triés dès leur arrivée. Les cas simples sont traités en priorité, si possible le jour même, les cas nécessitant une analyse plus poussée étant examinés en parallèle selon leur ordre d'arrivée au Service.

Assumer les conséquences de ses erreurs

L'an dernier, le Protecteur du citoyen avait souligné le refus de la Société de l'assurance automobile du Québec de reconnaître sa responsabilité à la suite d'erreurs ayant eu des conséquences malheureuses pour des citoyens, notamment lors de la transmission des avis de renouvellement pour les permis et l'immatriculation. Des plaintes reçues cette année témoignent encore de cette attitude. La situation décrite ci-dessous en est un bon exemple :

Une personne n'a pas à débourser pour une erreur de l'Administration

Par suite d'une erreur de codification commise par un employé de la SAAQ, un diagnostic de schizophrénie a été inscrit au dossier médical d'une citoyenne. L'erreur a été corrigée mais la dame craint que l'information erronée n'ait été transmise à des organismes qui auraient pu faire des demandes d'accès, comme le permet la loi²². L'organisme exige de la citoyenne des frais de 500 \$ pour effectuer la recherche et pour lui remettre la liste de ces organismes, le cas échéant.

Selon le Protecteur du citoyen, la dame n'a pas à débourser pour une erreur de la Société de l'assurance automobile du Québec. À la suite de l'intervention du Protecteur, la Société a effectué les démarches et a confirmé à la citoyenne qu'aucun renseignement relatif à son dossier médical n'a été transmis à des tiers. La citoyenne n'a eu aucun frais à débourser.

²² Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Évaluation des conducteurs par la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes

Les conducteurs qui commettent une première infraction pour conduite avec facultés affaiblies perdent le droit de conduire pendant un an. Depuis 2002, pour obtenir un nouveau permis de conduire, les conducteurs québécois doivent, de plus, se soumettre à une évaluation sommaire visant à établir que leur rapport à l'alcool ou aux drogues ne compromet pas la conduite sécuritaire d'un véhicule routier.

Cette évaluation est effectuée dans un établissement membre de la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes avec laquelle la SAAQ a conclu, en 1997, une entente exclusive.

À la suite de l'évaluation sommaire, qui dure environ une heure, l'évaluateur transmet ses conclusions à la Société de l'assurance automobile du Québec. Si la recommandation est favorable, celle-ci autorise la remise d'un nouveau permis de conduire régulier. Dans le cas contraire, la personne devra se soumettre à une évaluation complète d'environ six mois, moyennant des coûts additionnels et, au terme de cette évaluation, faire installer dans son automobile un antidémarreur éthylométrique pendant un an²³.

En vertu de l'entente avec la Fédération, celle-ci est chargée d'élaborer les protocoles d'évaluation et d'en coordonner l'application.

Compte tenu des conséquences d'une recommandation mal fondée, que ce soit pour la société en général, si l'on remet sur la route un récidiviste potentiel, ou pour la personne, qui ne présenterait pas de risque réel mais qui devrait se soumettre à d'autres conditions pour obtenir un nouveau permis, il est essentiel de disposer de protocoles adéquats.

Dans deux rapports annuels antérieurs²⁴, le Protecteur du citoyen a fait état des fréquentes plaintes qu'il reçoit relativement à ce programme, de ses interventions auprès de la SAAQ et des changements dont a fait l'objet ce programme depuis qu'il est en vigueur.

Ainsi, le Protecteur du citoyen constate que les rapports d'évaluation remis aux citoyens ont évolué au fil du temps. D'abord peu transparents et ne permettant pas aux citoyens de comprendre les motifs d'une recommandation non favorable, ils sont maintenant mieux étayés. De plus, depuis 2004, les décisions rendues par la Société de l'assurance automobile du Québec, à la suite de recommandations non favorables, peuvent faire l'objet d'une révision administrative et de contestation devant le Tribunal administratif du Québec.

Le Protecteur du citoyen continue néanmoins de recevoir des plaintes relatives à ce programme. Elles portent maintenant sur la structure et le déroulement des évaluations sommaires, sur les plans d'encadrement qui composent les évaluations complètes, sur les limites du recours au Tribunal administratif et sur les difficultés d'accès à des centres membres de la Fédération pour les citoyens vivant en région éloignée.

²³ Entre 1997 et 2002, seuls les conducteurs ayant un diagnostic d'alcoolisme ou de toxicomanie devaient se soumettre à une évaluation sommaire, appelée « initiale » dans ce cas, par la Fédération, suivie, en cas d'échec, d'une évaluation complète. Quant aux conducteurs ayant été reconnus coupables de conduite avec facultés affaiblies, ils n'avaient à se soumettre aux protocoles de la Fédération qu'en cas de récidives.

²⁴ Rapports annuels 2003-2004 et 2004-2005.

Voici quelques exemples de ce type de plainte traitées par le Protecteur du citoyen au cours de l'année :

La Société ne peut s'associer à la promotion d'une entreprise privée

Un citoyen doit se soumettre au protocole d'évaluation complète de la Fédération, comprenant un plan d'encadrement échelonné sur une période de six mois. Lors de l'entrevue initiale, il convient avec l'évaluateur des objectifs de son plan d'encadrement. L'évaluateur lui propose alors divers moyens, choisis à même le protocole de la Fédération, pour atteindre les objectifs identifiés. L'un d'eux consiste à adhérer à une entreprise à but lucratif offrant un service de raccompagnement, nommément cité dans le protocole de la Fédération.

Bien que mal à l'aise avec ce moyen, puisqu'il implique des coûts d'adhésion et des frais d'utilisation à chaque raccompagnement, le citoyen n'ose pas refuser car il craint que son refus ne nuise à la recommandation finale de l'évaluateur et retarde d'autant l'obtention d'un nouveau permis de conduire. Il soumet toutefois la question au Protecteur du citoyen.

Celui-ci, estimant que la SAAQ ne peut s'associer à une forme de promotion, même non intentionnelle, d'une entreprise privée, lui demande de faire retirer ce moyen du protocole de la Fédération. Il suggère de le remplacer par un engagement plus général de la personne à faire appel à des tiers – famille, amis, transports publics, taxis ou autres – au besoin. En accord avec cette position, la SAAQ a fait corriger le protocole en ce sens.

Qui gagne perd

Un jeune homme conteste devant le Tribunal administratif du Québec les conclusions non favorables de son évaluation sommaire. Étant donné qu'il s'est écoulé plus d'un an entre celle-ci et l'audition devant le Tribunal, et constatant des ambiguïtés dans les résultats de l'évaluation, le Tribunal en autorise la reprise.

Le citoyen envoie aussitôt son paiement à la Fédération, mais, malgré ses appels répétés à la Société de l'assurance automobile du Québec, aucune date n'est fixée. Le temps fuit pourtant et le citoyen risque de devoir repasser, en plus de l'évaluation sommaire, les examens de conduite exigés par la loi après une suspension du permis de plus de trois ans.

Saisi de la plainte, le Protecteur du citoyen apprend que la Société ne se considère pas concernée par la décision du Tribunal puisqu'il n'y a pas d'ordonnance la contraignant à agir. Il constate également que la SAAQ, tout comme la Fédération, ignorent comment donner suite à cette décision.

Selon les deux organismes, en effet, on ne peut administrer la même évaluation au citoyen puisqu'il connaît maintenant les questions. Or, en vertu de l'entente conclue avec la Fédération, seules ses évaluations sont reconnues pour l'application des dispositions du Code de la sécurité routière en matière d'alcool ou de drogue au volant.

Face à cette impasse, le Protecteur du citoyen s'interroge sur le caractère adéquat d'un recours auquel on ne peut donner suite. Finalement, la Société n'a eu d'autre choix que d'autoriser le citoyen à se soumettre à une évaluation réalisée dans une clinique indépendante. L'évaluation s'étant avérée favorable, le jeune homme a pu obtenir un nouveau permis de conduire sans plus attendre, et sans avoir à repasser les examens de conduite.

Seulement 1 000 kilomètres, après tout

Un résident du Nunavik devait se soumettre à une évaluation complète dans un centre membre de la Fédération. Afin de procéder à l'entrevue initiale permettant d'établir son plan d'encadrement, on le dirigeait vers le centre le plus proche, soit celui de Val-d'Or, à 1 000 km de chez lui, où l'entrevue devait se dérouler en français. Monsieur n'ayant pas les moyens de prendre l'avion, et ne parlant que l'inuktitut et l'anglais, il ne pouvait donc entreprendre les démarches nécessaires à sa réhabilitation et à l'obtention d'un nouveau permis de conduire.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Société est intervenue auprès de la Fédération pour que l'on adapte les exigences de l'évaluation à la réalité du citoyen. En l'occurrence, la Fédération a accepté que l'entrevue se déroule par téléphone. Un intervenant anglophone a été identifié pour l'administrer et une travailleuse sociale travaillant dans la municipalité du citoyen a été agréée pour adapter le plan d'encadrement à la réalité de ce résident du Grand Nord québécois.

Toujours concernant le même programme, le Protecteur du citoyen a confié à une chercheure indépendante, au cours de l'année 2007-2008, le mandat d'examiner le protocole d'évaluation sommaire utilisé par la Fédération. Il s'agit d'un mandat spécifique visant à déterminer si ce protocole est l'outil de dépistage approprié. Le rapport de cette expertise est attendu d'ici la fin de 2008.

Assistance fournie par le Protecteur du citoyen

À plusieurs occasions, le Protecteur du citoyen a aidé des citoyens dans leurs démarches auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec, sans qu'ils aient nécessairement été lésés par l'acte ou l'omission de celle-ci. Il s'agit tantôt de renseignements donnés aux citoyens, tantôt de démarches visant à s'assurer que des situations particulières seront prises en considération par la SAAQ.

Voici trois exemples d'assistance fournie par le Protecteur à des citoyens au cours de l'année 2007-2008 :

Ne prenez donc pas de chance, au cas où...

Un citoyen doit passer un examen sur route pour conserver son permis de conduire. Il n'a obtenu un rendez-vous que pour le 7 mai. Étant donné qu'il risque de perdre son permis, il se demande s'il doit renouveler l'immatriculation de son véhicule routier, dont les droits arrivent à échéance le 30 avril. Le Protecteur du citoyen lui a fait valoir la pertinence de renouveler les droits car, s'il attend plus de 12 mois, il devra soumettre son véhicule à la vérification mécanique pour le remettre en circulation. Advenant la révocation de son permis, il pourra toujours remiser son véhicule et demander le remboursement des droits payés en trop.

Accommodement raisonnable

Un citoyen ne parlant que le cri et l'anglais s'est soumis à l'évaluation sommaire prévue au Code de la sécurité routière à la suite d'une sanction pour conduite avec facultés affaiblies. La recommandation est non favorable. Il devra donc se soumettre à l'évaluation complète. Le citoyen se plaint que l'évaluatrice ne parlait que français, que l'entrevue s'est déroulée en français et que le rapport final était rédigé en français. Bien qu'il ait été accompagné de sa conjointe qui parle un peu le français, il n'est pas sûr d'avoir bien compris les questions posées à l'entrevue ni les explications fournies par l'évaluatrice quant aux tests informatisés.

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que le pointage obtenu à l'entrevue est favorable au citoyen même si elle s'est déroulée en français. Ce sont les réponses aux tests, tests qui ont été soumis en anglais, qui ont conduit à une recommandation non favorable. Le Protecteur du citoyen conclut donc que la recommandation finale est juste. Il s'assure cependant auprès de la SAAQ qu'une version anglaise du rapport final sera transmise au citoyen et qu'il pourra effectuer son évaluation complète en anglais, conformément au principe général énoncé dans la politique linguistique de la Société.

Aider à mieux comprendre

À la suite d'une demande de révision contestant un diagnostic erroné d'épilepsie, un autre citoyen est autorisé à récupérer les classes professionnelles de son permis de conduire. Il doit cependant se soumettre aux examens théorique et pratique, car ses classes de permis étaient suspendues depuis plus de trois ans. Monsieur conteste, estimant ne pas avoir à repasser ces examens puisqu'il avait perdu ses classes professionnelles à la suite d'un mauvais diagnostic.

Le Protecteur du citoyen ne peut que confirmer l'obligation de repasser les examens. Il constate cependant que le citoyen a un problème de dyslexie qui lui a toujours nui pour la compréhension de consignes écrites ainsi que pour la rédaction, et que c'est la raison pour laquelle il refuse de se soumettre à l'examen théorique. Le Protecteur du citoyen s'est assuré auprès de la Société que l'on tiendra compte de son problème et qu'il recevra l'aide requise pour comprendre les questions.

Commentaires de l'organisme

Voici les commentaires de la Société de l'assurance automobile du Québec, formulés par son président et chef de la direction :

«Je tiens à vous assurer que la Société accueille les recommandations du Protecteur du citoyen et qu'elle a déjà apporté des correctifs à des problématiques soulevées. D'autres recommandations sont en cours de réalisation et ce, dans un souci constant d'amélioration de la qualité des services aux citoyens.»

Veille parlementaire

Projets de lois donnant suite aux recommandations de la table québécoise de la sécurité routière

Les 14 et 15 novembre 2007, la ministre des Transports a déposé les projets de loi n°s 42 et 55, visant, entre autres, à donner suite aux recommandations de la Table québécoise de la sécurité routière.

Le projet de loi n° 42, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude, introduit des sanctions plus sévères pour les grands excès de vitesse et l'alcool au volant et prévoit, pour une alcoolémie se situant entre 50 et 80 mg d'alcool par 100 ml de sang, une suspension immédiate du permis de conduire pour 24 heures. Il rend obligatoire l'activation des limiteurs de vitesse sur les véhicules lourds à 105 km/h, interdit l'utilisation des téléphones cellulaires portables pendant la conduite, prévoit la mise en place de projets pilote pour les cinémomètres photographiques et les caméras aux feux rouges et ajoute de nouvelles modalités d'accès graduel à la conduite, tels les cours de conduite obligatoires et le permis probatoire pour tous.

Quant au projet de loi n° 55, Loi modifiant de nouveau le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, il confirait, entre autres dispositions, le pouvoir aux agents de la paix d'administrer des tests de coordination physique s'ils avaient des raisons de soupçonner qu'une personne conduit avec les facultés affaiblies, et imposait une condition additionnelle pour obtenir la mainlevée d'un véhicule routier saisi à la suite d'une infraction.

La protectrice du citoyen a transmis, le 28 novembre, au président de la Commission des Transports et de l'Environnement ses commentaires et recommandations sur les deux projets de loi. Trois aspects se rapportant au projet de loi n° 42, et un autre concernant le projet de loi n° 55, ont retenu son attention.

Le projet de loi n° 42

Projets pilote pour l'implantation des cinémomètres photographiques et des caméras aux feux rouges

Les dispositions du projet de loi n° 42 à cet égard, reprennent, avec des ajustements significatifs, certaines de celles proposées en 2001 par le projet de loi n° 17, mort au feuilleton. À l'époque, le Protecteur du citoyen s'était opposé à l'implantation de radars photographiques car le projet de loi n'offrait pas de moyen de défense suffisant au propriétaire du véhicule visé par un constat émis par ce type d'appareil, alors qu'il n'était pas le conducteur. Il lui fallait à toutes fins pratiques démontrer que l'infraction était survenue à la suite du vol de son véhicule.

Le projet de loi n° 42 vient renforcer la capacité de défense du propriétaire en lui permettant de transmettre au poursuivant, dans les dix jours de la signification du constat, une déclaration identifiant le conducteur, cosignée par ce dernier. À défaut d'entente avec le conducteur, il est prévu que la déclaration peut être signée par le seul propriétaire, à condition toutefois d'en aviser le conducteur. Bref, le fardeau de la preuve devient moins lourd pour le propriétaire du véhicule visé par le constat.

Le projet de loi prévoit, de plus, que l'implantation des nouveaux appareils fera l'objet de projets pilote dont le ministre devra faire rapport à l'Assemblée nationale un an après leur implantation.

Compte tenu de ces ajustements par rapport au projet de 2001, et dans un contexte où le nombre de victimes de la route suit une tendance à la hausse depuis les six dernières années, la protectrice du citoyen s'est déclarée en accord avec les dispositions du projet de loi n° 42 relatives à l'implantation des projets pilote pour les cinémomètres et les caméras aux feux rouges.

La préservation du recours au Tribunal administratif du Québec pour contester les décisions de la Société à la suite d'évaluations des conducteurs par la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes

En vertu du projet de loi n° 42 tel que présenté, la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes devenait le seul organisme reconnu par la loi pour régir l'évaluation des conducteurs détenteurs d'un permis avec condition «antidémarreur» ou sanctionnés à la suite d'une infraction pour conduite avec facultés affaiblies.

Cette disposition rendait illusoire le recours au Tribunal administratif du Québec pour contester les décisions rendues par la Société à la suite d'évaluations non favorables puisqu'il devenait alors impossible, en vertu de la loi, de se soumettre à d'autres

évaluations que celle de la Fédération. Il s'agissait là d'un recul par rapport à l'ouverture obtenue par le Protecteur du citoyen en cette matière (évaluation des conducteurs par la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes). C'est pourquoi la protectrice du citoyen a recommandé et obtenu que soit retirée cette disposition du projet de loi.

L'antidémarreur à vie pour les récidivistes avec une alcoolémie supérieure au double du seuil légal

Le projet de loi n° 42 augmente la sévérité des sanctions contre l'alcool au volant. Ainsi, en vertu des modifications qu'il introduit, les infractions au Code criminel pour refus de fournir un échantillon d'haleine ou pour une alcoolémie supérieure à 160 mg d'alcool par 100 ml de sang seront désormais traitées comme des récidives.

Bien qu'en accord avec les objectifs visés par ces dispositions, la protectrice du citoyen s'est interrogée sur une mesure concernant les récidivistes qui auraient pour effet, si elle était adoptée telle quelle, d'inciter les conducteurs à refuser de fournir un échantillon d'haleine. En effet, dans le pire des cas, ces conducteurs se voyaient assujettis à l'obligation d'avoir un antidémarreur pour une période maximum de trois ans après leur sanction. Par contre, une personne qui aurait accepté de fournir un échantillon d'haleine dont l'analyse démontrait une alcoolémie supérieure à 0,16 et ce, pour la deuxième fois ou plus, devenait assujettie à cette exigence de façon permanente.

Craignant que ces dispositions n'aient l'effet contraire aux objectifs du projet de loi, la protectrice a suggéré aux parlementaires de bien en évaluer la portée.

Le projet de loi n° 42 a été sanctionné le 21 décembre 2007. Les recommandations du Protecteur du citoyen en matière d'alcool au volant ont été retenues. D'une part, d'autres établissements que les centres membres de la Fédération pourront procéder à l'évaluation des conducteurs aux fins du Code de la sécurité routière, moyennant entente avec la Société. De cette façon, l'on préserve pour les citoyens la possibilité de se soumettre à d'autres protocoles que ceux de la Fédération, notamment pour contester une décision de la Société à la suite d'une recommandation non favorable. L'on s'assure ainsi que le recours au TAQ n'est pas illusoire. D'autre part, les dispositions du projet de loi relatives aux récidives pour refus de fournir un échantillon d'haleine ou pour conduite avec une alcoolémie supérieure au double du seuil légal ont été revues de façon à ne pas inciter certains conducteurs à refuser de fournir un échantillon d'haleine, afin de recevoir une moindre sanction.

Le projet de loi n° 55

Le projet de loi n° 55 a également suscité une recommandation de la protectrice du citoyen. Elle porte sur les conditions pour obtenir la mainlevée de la saisie d'un véhicule routier.

En vertu d'une exigence administrative, la Société impose à tout propriétaire qui demande la mainlevée de la saisie de son véhicule routier l'obligation de démontrer qu'il s'était assuré que le conducteur à qui il souhaitait prêter son véhicule était détenteur d'un permis valide. En cas de refus de la Société, le propriétaire peut adresser sa requête au Tribunal, qui dispose d'une discrétion à cet égard.

En vertu du projet de loi n° 55, cette exigence de la Société serait devenue une obligation légale. Si elle avait été adoptée, cette disposition aurait ajouté un fardeau de preuve additionnel pour les propriétaires qui, dans certaines circonstances, ne sont pas en mesure de respecter cette obligation.

Estimant qu'il faut préserver le pouvoir discrétionnaire des tribunaux pour apprécier les situations pouvant justifier la mainlevée, la protectrice a recommandé que l'amendement introduit par le projet de loi n° 55 soit assorti de la possibilité, pour le propriétaire, de démontrer qu'il a été incapable de procéder à la vérification requise auprès de la Société.

Puisque le projet de loi n° 55 n'a pas été sanctionné, faute de temps pour procéder à son étude détaillée, l'amendement relatif aux conditions pour obtenir la mainlevée d'un véhicule routier n'est pas en vigueur. Il faudra suivre le calendrier des travaux parlementaires pour connaître les intentions de la ministre des Transports à cet égard.

L'Indemnisation des victimes de la route

Au Québec, le régime public d'assurance automobile protège tous les usagers de la route. Ce régime est administré par la SAAQ et tous les citoyens du Québec sont couverts pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde, qu'ils soient responsables ou non de l'accident.

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Indemnisation des victimes de la route						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*			En examen au 31 mars 2008	
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
186	888	6	215	414	206	155

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

En ce qui a trait à l'indemnisation des accidentés de la route, les plaintes reçues témoignent des nombreuses insatisfactions reliées aux délais de traitement de certaines demandes d'indemnités. Il s'agit, entre autres, de délais souvent déraisonnables exigés pour émettre des avis médicaux et pour traiter des demandes d'aide personnelle à domicile lorsqu'un avis d'un ergothérapeute est nécessaire.

Des accidentés de la route se sont également adressés au Protecteur du citoyen, d'une part, pour signaler le non-respect, par la Société de l'assurance automobile du Québec, du délai prescrit par la Loi sur la justice administrative pour leur transmettre,

ainsi qu'au Tribunal administratif du Québec, leurs dossiers administratifs et, d'autre part, pour dénoncer l'interruption, sans décision formelle, de leurs indemnités pour des motifs non prévus à la Loi sur l'assurance automobile, les empêchant, pratiquement, de contester la décision prise par la SAAQ.

État de la situation

Pour l'année 2007-2008, des citoyens victimes d'un accident de la route ayant entraîné des blessures corporelles se sont adressés au Protecteur du citoyen parce qu'ils ont rencontré des difficultés avec la Société de l'assurance automobile du Québec dans le traitement de leur dossier d'indemnisation.

L'analyse des plaintes a fait ressortir l'existence de multiples problématiques à caractère systémique sur différents plans du processus d'indemnisation. La multiplicité de ce genre de problèmes augmente les probabilités qu'un accidenté de la route se trouve lésé dans le traitement de sa demande d'indemnité.

Préoccupé par ce constat, le Protecteur du citoyen a eu plusieurs échanges avec la Société de l'assurance automobile du Québec. En cours d'année, certaines de ces problématiques systémiques ont été résolues, améliorant ainsi, pour les accidentés de la route, la qualité des services offerts par la Société de l'assurance automobile du Québec.

L'année 2007-2008 a aussi été marquée par la poursuite de la mise en œuvre du Plan d'action triennal (2006-2008) de l'organisme. La Société a apporté d'importants changements au processus de traitement des demandes d'indemnités des accidentés de la route, un des objectifs visés étant de mieux adapter ses services à la réalité des citoyens. Des échanges ont eu lieu entre le Protecteur du citoyen et la Société relativement à cette réorganisation et nous entendons porter une attention particulière aux impacts qu'auront effectivement ces changements sur la qualité des services offerts aux accidentés de la route.

Suivi et actions du Protecteur

Délais à l'émission d'avis médicaux

Le Protecteur du citoyen dénonce depuis plusieurs années les délais pour l'émission d'avis médicaux par la Société de l'assurance automobile du Québec. Ces délais sont trop souvent déraisonnables puisqu'ils retardent, dans certains cas, l'indemnisation des accidentés.

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen faisait état du suivi effectué auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec de la mise en œuvre du Plan d'action triennal, dont l'objectif était notamment de résorber ces délais par

une modification des façons de faire de la Société. Pour le Protecteur du citoyen, la situation demeurait préoccupante, considérant l'impact négatif direct sur les accidentés de la route et l'absence de progrès véritable. Il s'engageait alors à effectuer un suivi étroit auprès de la Société.

Nos échanges avec la Société de l'assurance automobile du Québec ont permis de documenter les actions concrètes réalisées jusqu'à présent et celles planifiées jusqu'en 2008, visant à résorber les délais d'émission d'avis médicaux.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, la Société a notamment procédé à l'ajout de ressources médicales et à la réorganisation des ressources humaines traitant les demandes d'avis médicaux. Elle nous a également fait part des changements apportés à son processus opérationnel depuis novembre 2007. Selon la Société, ceux-ci contribueront à la diminution des délais relatifs à l'émission des avis médicaux. D'autres changements au processus opérationnel seront apportés au cours de la prochaine année.

Des améliorations

Selon les données recueillies, le Protecteur du citoyen note, par rapport à l'année précédente, une diminution du délai moyen de réponse pour l'ensemble des demandes d'avis. En effet, ce délai est passé de 105 jours à 85. De plus, nous constatons une diminution du délai moyen dans les catégories d'avis médicaux où les risques de préjudice sont particulièrement élevés. À titre d'exemple, pour la catégorie Relation accident/blessure, le délai moyen est passé de 73 jours en 2006 à 48 jours en 2007. Pour la catégorie Relation accident/rechute, le délai moyen est passé de 96 jours en 2006 à 78 jours en 2007. Bien que nous notions une tendance à la baisse, les efforts doivent se poursuivre car cette diminution n'est pas significative pour le citoyen. Un accidenté de la route qui réclame pour une rechute de sa condition doit toujours attendre en moyenne deux mois et demi afin d'obtenir une réponse sur l'acceptation ou non de sa demande. Rappelons que pendant cette période d'attente, l'accidenté peut être amené à puiser dans ses épargnes, ou encore à s'endetter.

Pour bien illustrer les problèmes causés par ce type de situation, voici le cas d'un citoyen qui s'est adressé au Protecteur du citoyen parce qu'il jugeait déraisonnable les délais pour obtenir une réponse à sa réclamation :

De trop longs délais

Le 19 septembre 2006, un citoyen transmet à la Société de l'assurance automobile du Québec le suivi clinique obtenu de son médecin. Le document indique que sa condition psychique, reliée à son accident d'automobile de février 2004, s'est aggravée. Le 26 septembre 2006, pour donner suite à la demande du citoyen, la Société demande un avis médical à un de ses médecins-conseil afin d'établir la relation entre cette aggravation et l'accident d'automobile.

En janvier 2007, le citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen, étant donné qu'il n'a toujours pas obtenu de réponse de la SAAQ relativement à sa demande concernant l'aggravation de sa condition psychique. Après analyse du dossier, le Protecteur du citoyen constate notamment que l'avis médical demandé par l'agent d'indemnisation demeure sans réponse et ce, depuis près de quatre mois.

Considérant l'état de vulnérabilité du citoyen et l'absence de revenus, le Protecteur du citoyen intervient auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec et demande que l'avis médical soit émis dans les plus brefs délais. C'est finalement en février 2007, soit cinq mois après la demande initiale, que le médecin de la Société recommande qu'une évaluation en psychiatrie du citoyen soit réalisée.

Le 29 mai 2007, la Société de l'assurance automobile du Québec reçoit l'expertise médicale en psychiatrie. Le lendemain, le médecin-conseil de la Société reconnaît une aggravation de la condition psychique du citoyen. Il recommande le paiement de la médication appropriée et détermine des séquelles lui donnant droit à un montant de 4 115,50 \$.

C'est pour éviter des préjudices à ces accidentés de la route qui doivent subir de longs délais afin d'obtenir une réponse de la Société de l'assurance automobile du Québec à leur demande d'indemnités, que le Protecteur du citoyen s'engage à poursuivre son suivi serré de la dernière année du Plan d'action triennal de la SAAQ.

Le rapport préliminaire d'expertise et la motivation des décisions

Le Protecteur du citoyen mentionnait, dans son dernier rapport annuel, que les citoyens victimes d'accident de la route pouvaient avoir de la difficulté à comprendre la décision qui mettait fin à leur incapacité, et cela, parce qu'elle n'était pas suffisamment motivée. En effet, bien souvent les conclusions médicales sur lesquelles s'appuyaient la décision n'apparaissaient pas dans le document faisant état de la décision.

Le Protecteur du citoyen constatait également qu'au moment où la décision de fin d'incapacité et d'indemnité était rendue, le rapport d'expertise complet sur lequel s'appuyait la décision n'était pas encore déposé au dossier. À cette étape, cette situation privait l'accidenté de l'ensemble de la preuve. À ce sujet, le Protecteur du citoyen rappelait à la Société de l'assurance automobile du Québec que l'article 83.43 de la Loi sur l'assurance automobile et l'article 8 de la Loi sur la justice administrative prévoient qu'une décision doit être motivée et communiquée par écrit à la personne intéressée.

Gain
COLLECTIF

Depuis le 1^{er} mai 2007, les décisions mettant fin à l'incapacité sont rendues uniquement à la suite de la réception de l'expertise médicale complète. La Société de l'assurance automobile du Québec a ainsi décidé d'abandonner l'utilisation du rapport préliminaire d'expertise. De plus, la Société a apporté une modification au contenu obligatoire de la décision rendue aux accidentés de la route. Dorénavant, l'agent d'indemnisation doit nécessairement exposer les motifs de sa décision.

Ces solutions nous apparaissent intéressantes car cela donne l'occasion aux accidentés de la route de comprendre les fondements d'une décision mettant fin à leur indemnité de remplacement du revenu leur permettant ainsi d'évaluer la possibilité d'un recours ultérieur en ayant accès à l'ensemble de la preuve relativement à cette question. Après lecture de certaines décisions mettant fin à l'incapacité, le Protecteur du citoyen est d'avis que les mesures apportées par la Société afin de régler la problématique soulevée semblent adéquates.

L'hésitation sur la responsabilité d'indemniser

Dans le rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen formulait une recommandation commune à la Société de l'assurance automobile du Québec, et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Celle-ci concernait les problèmes d'harmonisation entre les deux organismes lors de l'analyse des dossiers de citoyens qui, dans le passé, ont déjà été indemnisés par l'un d'eux et qui vivent un nouvel événement. À cet égard, le Protecteur du citoyen recommandait :

RECOMMANDATION 2006-2007:

Que la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail identifient et mettent en place les solutions appropriées à court terme afin d'assurer l'harmonisation de leurs actions à l'endroit d'un même citoyen.

Par suite de cette recommandation, la Société de l'assurance automobile du Québec a reconnu l'existence de la problématique soulevée. En janvier 2008, elle identifiait des moyens pour détecter les dossiers des citoyens susceptibles d'être touchés par cette problématique et souhaitait mettre en place des mesures concrètes afin de résorber la situation d'ici la fin du mois de mars 2008. La Société avisait alors le Protecteur du citoyen qu'elle devait s'entendre sur les modalités d'implantation de ces mesures avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Le Protecteur du citoyen apprécie les efforts déployés par la Société de l'assurance automobile du Québec et assurera un suivi serré de ce dossier.

Interruption administrative et illégale des indemnités

Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a procédé à l'analyse de plaintes d'accidentés de la route qui ont vu le versement de leurs indemnités être interrompu par la Société de l'assurance automobile du Québec, sur une base uniquement administrative. L'analyse de ces plaintes a permis de constater que la Société a procédé à l'interruption d'indemnités pour des motifs qui ne sont pas prévus à la Loi sur l'assurance automobile.

La SAAQ a agi ainsi: soit parce qu'elle était dans l'attente de recevoir des renseignements, d'ordre médical ou autre, permettant la poursuite du traitement de la demande d'indemnité, ou encore parce qu'elle soupçonnait des accidentés de la route, ayant fait affaire à l'époque avec une entreprise soupçonnée d'activités frauduleuses aux dépens de la Société, de lui avoir fourni des renseignements faux ou inexacts. De plus, lorsqu'elle interrompait les indemnités pour ces motifs, la Société ne rendait pas de décision formelle, c'est-à-dire des décisions écrites et motivées. Il est important de rappeler que seul l'article 83.29 de la Loi sur l'assurance automobile permet à la Société de refuser, de réduire, de suspendre ou de cesser le versement d'une indemnité, pour les motifs qui y sont spécifiés. Or, les deux motifs énumérés ci-haut ne sont pas prévus à cet article.

Ce faisant, la Société de l'assurance automobile du Québec n'a pas respecté le cadre juridique, édicté principalement aux articles 83.29 et 83.43 de la Loi sur l'assurance automobile, les règles administratives qu'elle s'était elle-même données ainsi que les principes énoncés dans la Loi sur la justice administrative. Elle a ainsi causé d'importants préjudices aux accidentés de la route concernés. Essentiellement, ces préjudices se traduisent par une interruption immédiate et sans préavis d'indemnités qui constituent généralement le revenu de subsistance des victimes. De plus, en l'absence de décision formelle, les accidentés sont, pratiquement, empêchés d'exercer les recours qui leur sont pourtant garantis par la Loi sur l'assurance automobile.

Considérant le caractère illégal que revêt la pratique utilisée par la Société de l'assurance automobile du Québec dans les dossiers analysés, l'importance du préjudice constaté et le fait que l'organisme ne peut décider unilatéralement d'écartier les lois qui la gouvernent et d'ajouter à sa seule convenance des conditions restreignant le droit aux indemnités, le Protecteur du citoyen a adressé à la Société, en octobre 2007, un rapport comportant les recommandations suivantes :

« Que la Société de l'assurance automobile du Québec cesse immédiatement cette pratique d'interruption administrative des indemnités pour des motifs non prévus à la Loi sur l'assurance automobile et en l'absence de décision formelle.

Que la Société de l'assurance automobile du Québec amende sans délai sa propre directive pour y spécifier explicitement, d'une part, qu'aucune interruption ne peut être décrétée pour des motifs autres que ceux prévus à l'article 83.29 de la Loi sur l'assurance automobile et, d'autre part, que dans tous les cas, un avis écrit, complété selon les termes établis, doit être envoyé à l'accidenté préalablement à toute décision sur le refus, la suspension, la réduction ou la cessation des indemnités en vertu de l'article 83.29 (sauf dans les cas où la SAAQ détient une preuve objective prépondérante à l'effet que l'accidenté a fourni volontairement des renseignements faux ou inexacts).

Que la Société de l'assurance automobile du Québec identifie rapidement tous les dossiers d'accidentés faisant actuellement l'objet d'une interruption administrative et qu'elle reprenne leur traitement conformément au cadre juridique et administratif en informant adéquatement les citoyens concernés.

Que la Société de l'assurance automobile du Québec lui rende compte, par écrit, du suivi accordé au présent rapport et à ses recommandations dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi, c'est-à-dire au plus tard le 8 novembre 2007».

Le 8 novembre 2007, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec informait la protectrice du citoyen des actions qui seraient mises en place dans les mois qui suivent afin d'assurer le respect de la loi concernant l'interruption des indemnités. Il s'agit entre autres de l'envoi d'une note aux gestionnaires afin de rappeler à l'ensemble du personnel la procédure à suivre pour l'application de l'article 83.29 de la Loi sur l'assurance automobile ; la formation des gestionnaires et des intervenants sur l'application de l'article 83.29 ; une mise à jour

du manuel d'indemnisation des dommages corporels et la mise en place d'un répertoire d'autorisations administratives afin que tous les dossiers soient autorisés par les gestionnaires avant toute application de l'article 83.29.

Le Protecteur du citoyen a alors pris acte des actions posées par la Société de l'assurance automobile du Québec afin de donner suite à ses quatre recommandations. Celles-ci sont de nature à assurer une plus grande rigueur de la part de son personnel à l'égard des interruptions administratives. Toutefois, il estime que ces mesures ne répondent qu'en partie à ses préoccupations.

En effet, pour les dossiers reliés au réseau organisé de réclamations frauduleuses, la SAAQ nous indique avoir pris la décision d'interrompre les indemnités versées dans les dossiers où il y avait soupçon .de renseignements faux ou inexacts en s'appuyant sur les principes de protection du patrimoine fiduciaire, et ce, afin de limiter l'importance du trop payé à récupérer éventuellement auprès des personnes suspectes.

Malgré cette affirmation, le Protecteur du citoyen est d'avis que la Société a éludé le caractère illégal de ses actions et qu'au contraire, elle a considéré légitime, pour des raisons d'ordre financier, cette façon de procéder dans le traitement des dossiers.

De plus, le Protecteur du citoyen n'est pas convaincu que les mesures annoncées seront de nature à empêcher de nouvelles interruptions illégales sans un engagement formel de la haute direction à respecter les dispositions législatives en matière d'interruptions d'indemnités.

À ce sujet, une lettre a été adressée à la SAAQ en décembre 2007 et une rencontre a eu lieu en février 2008 entre le Protectrice et le président et chef de direction de la SAAQ. À la suite de cette rencontre, le Protecteur du citoyen a pris note, avec satisfaction, que ce dernier est déterminé à mettre fin à cette pratique. À cet égard, il nous fera connaître le suivi d'implantation des mesures indiquées à son plan d'action. Le Protecteur du citoyen demeure toutefois préoccupé par la situation et entend rester très vigilant car, depuis la mise en place des mesures annoncées en novembre 2007, d'autres citoyens se sont adressés à lui relativement à cette problématique.

L'interruption du versement des indemnités a un impact direct sur les accidentés de la route et cela est d'autant plus vrai lorsque cette interruption va à l'encontre des dispositions de la loi tel que l'illustre le cas suivant :

Interruption injustifiée des indemnités

Une citoyenne est victime d'un accident de la route en janvier 2005. La Société de l'assurance automobile du Québec lui verse les indemnités requises pour sa condition, dont une indemnité de remplacement du revenu. Au début du mois de septembre 2006, le versement de toutes les indemnités est interrompu sur une base uniquement administrative, c'est-à-dire sans décision formelle. La Société invoque alors la tenue d'une enquête sur une entreprise soupçonnée d'activités frauduleuses à ses dépens. La victime ayant signé un contrat avec cette firme, la Société décide de requérir une enquête dans son dossier. Le mandat confié à l'enquêteur consiste à vérifier la véracité du fait accidentel. Pendant la durée de cette enquête, aucune indemnité n'est versée à la citoyenne et le traitement de son dossier est suspendu.

Le rapport d'enquête, complété à la mi-janvier 2007, conclut que la dame a effectivement été victime d'un accident en conduisant son automobile, en janvier 2005. Son indemnité de remplacement du revenu est rétablie quelques jours plus tard. De plus, la Société lui verse de façon rétroactive l'indemnité de remplacement du revenu qu'elle aurait dû recevoir depuis le début du mois de septembre 2006.

Février 2007, la Société interrompt à nouveau ses versements, invoquant cette fois-ci la nécessité d'obtenir, de la part de la citoyenne, la documentation médicale démontrant qu'elle était toujours incapable de travailler. Fin mars 2007, madame est informée verbalement de cette nouvelle interruption et de la nécessité de présenter les documents médicaux requis. Aucun délai formel n'est fixé par la Société de l'assurance automobile du Québec pour satisfaire cette exigence. Encore ici, la décision d'interrompre le versement des indemnités a été prise au plan administratif, sans qu'une décision ne soit rendue conformément à la Loi sur l'assurance automobile.

Rappelons que le versement des indemnités a été interrompu en septembre 2006, pour le motif qu'une enquête était en cours au sujet d'une entreprise soupçonnée d'activités frauduleuses aux dépens de la Société de l'assurance automobile du Québec et avec laquelle la citoyenne avait signé un contrat. La Société ne pouvait légalement interrompre le versement des indemnités car elle ne disposait d'aucune preuve objective lui permettant de démontrer que cette citoyenne lui avait transmis des renseignements faux ou inexacts. En agissant ainsi, la Société a donc présumé des conclusions de l'enquête et a agi hâtivement et illégalement, causant un important préjudice à la citoyenne qui s'est retrouvée sans indemnités et donc sans revenu, pendant une période de près de cinq mois. Ce préjudice a d'ailleurs été confirmé par la décision de la Société de lui verser une indemnité de remplacement du revenu rétroactivement après avoir pris connaissance du rapport de l'enquête menée à son sujet.

Au cours de cette période, le versement d'indemnités a de nouveau été interrompu sur une base administrative, au motif que la dame devait fournir la preuve qu'elle était toujours incapable de travailler. Or, encore une fois, nous avons constaté que cette interruption a été décrétée à l'encontre de toutes les règles applicables. Aucune disposition légale n'autorise en effet la Société de l'assurance automobile du Québec à interrompre les indemnités parce qu'elle est en attente d'information médicale sur la condition d'un accidenté. La citoyenne n'avait pas eu l'occasion de compléter son dossier comme l'édictent les règles. Aucun avis verbal ou écrit ni aucune information sur les conséquences de ne pas fournir les renseignements requis ne lui ont été donnés préalablement à l'interruption des prestations.

Lors d'échanges avec la Société de l'assurance automobile du Québec, le Protecteur du citoyen a été informé que l'on avait décidé de procéder ainsi en raison de l'historique particulier du dossier qui, selon celle-ci, nécessitait davantage de prudence. Or, pour le Protecteur du citoyen, l'histoire de ce dossier démontre que cette citoyenne a été traitée injustement.

Par conséquent, il nous est fort difficile de comprendre pourquoi la Société a continué d'agir en contradiction avec l'ensemble des règles qui doivent régir son action, a pris des décisions qui ne reposent sur aucune assise juridique et n'a pas offert à la citoyenne les garanties d'équité procédurale auxquelles elle avait pourtant droit. Nous faisons entre autres référence à la possibilité de présenter ses observations, de compléter son dossier et de recevoir une décision écrite et motivée.

Par suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le versement des indemnités a été repris rétroactivement à février 2007, la Société de l'assurance automobile du Québec ayant reçu l'information médicale démontrant que la dame était toujours incapable de travailler.

Des délais lorsque l'avis d'un ergothérapeute est nécessaire

Un accidenté de la route qui est incapable de prendre soin de lui-même ou d'effectuer sans aide ses activités quotidiennes, en raison des blessures subies lors d'un accident d'automobile, a droit au remboursement des frais encourus pour une aide personnelle à domicile. Les besoins en aide personnelle de l'accidenté sont évalués en fonction des activités de la vie quotidienne à l'égard desquelles la victime requiert une assistance partielle ou totale, tels que les besoins de l'hygiène personnelle, la prise des repas, la prise de médication et le ménage hebdomadaire. Le montant du remboursement des frais que peut recevoir une victime est établi en fonction du résultat obtenu à la suite de l'évaluation, jusqu'à concurrence d'un montant maximum.

C'est le Règlement sur le remboursement de certains frais qui énonce les critères utilisés pour évaluer les besoins en aide personnelle à domicile et, par conséquent, l'indemnité qui sera versée par la Société de l'assurance automobile du Québec. En fonction de ces critères, certaines demandes d'aide personnelle à domicile doivent être analysées par un ergothérapeute de la Société.

Cette année, des accidentés de la route insatisfaits des délais nécessaires pour traiter leur demande d'aide personnelle à domicile lorsque l'avis d'un ergothérapeute est nécessaire se sont adressés au Protecteur du citoyen. Selon les données recueillies, en janvier 2007, un accidenté de la route devait attendre une moyenne de 152 jours (environ cinq mois) afin qu'un ergothérapeute de la Société puisse émettre un avis relativement à une demande d'aide personnelle à domicile.

Les accidentés de la route subissent un préjudice important du fait que la Société ne puisse traiter leur demande d'aide personnelle plus rapidement. En effet, les accidentés se retrouvent obligés de payer eux-mêmes les services reçus dans l'attente d'une décision de la Société de l'assurance automobile du Québec. Pour plusieurs d'entre eux, cela s'avère tout simplement impossible étant donné l'insuffisance de leurs ressources financières. On comprendra qu'il y a un important risque que l'accidenté de la route se retrouve dans un état de vulnérabilité. Ce sont des impacts financiers et humains considérables.

Afin de bien illustrer l'impact de cette problématique, voici la situation vécue par une citoyenne :

Des délais de traitement inacceptables

En juin 2007, une dame s'adresse au Protecteur du citoyen afin de se plaindre des délais que prend la Société de l'assurance automobile du Québec à traiter ses demandes de remboursement de frais pour une aide personnelle à domicile. Depuis le mois de novembre 2006, elle n'a reçu aucun remboursement pour les frais engagés durant la période s'échelonnant de septembre 2006 à juin 2007. Le délai de traitement de ses demandes de remboursement lui cause des problèmes financiers car elle a avancé beaucoup d'argent pour recevoir cette aide et elle n'est plus capable de payer les coûts de cette aide personnelle à domicile.

Le Protecteur du citoyen constate que la citoyenne a fait parvenir à la Société, au début du mois de décembre 2006, une demande de remboursement de frais pour la période de la fin septembre 2006 à la fin décembre 2006. Fin janvier 2007, l'agent d'indemnisation demande un avis à un ergothérapeute de la Société de l'assurance automobile du Québec afin de connaître les besoins en aide personnelle de la citoyenne et, par conséquent, l'indemnité à lui verser. La citoyenne achemine de nouvelles demandes de remboursement de frais d'aide personnelle à domicile en février, en mars et finalement en juin 2007.

Au moment où cette citoyenne contacte le Protecteur du citoyen, six mois se sont écoulés depuis sa première réclamation et l'avis n'est toujours pas émis par l'ergothérapeute.

Compte tenu des délais écoulés, le Protecteur du citoyen fait une intervention auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec afin que cette demande d'avis soit traitée rapidement. La Société répond que l'avis avait été rendu la journée précédant notre appel. La dame reçoit un remboursement de 1 620 \$.

Le Protecteur du citoyen a échangé avec la Société de l'assurance automobile du Québec relativement à cette problématique systémique. Selon un état de situation fourni par la Société à notre demande, une diminution significative du délai moyen à traiter ce type de demande est constatée. En effet, il faut actuellement environ 30 jours à celle-ci pour répondre aux demandes d'aide personnelle à domicile, contre 152 jours il y a un an. Il s'agit d'une amélioration réelle pour les accidentés de la route.

Délais de transmission du dossier administratif d'un accidenté de la route au Tribunal administratif du Québec

Des accidentés de la route se sont adressés au Protecteur du citoyen en invoquant le délai déraisonnable de la Société de l'assurance automobile du Québec pour leur acheminer, ainsi qu'au Tribunal administratif du Québec, leur dossier administratif lorsque ceux-ci saisissent ce tribunal. La Société ne respecte alors pas l'article 114 de la Loi sur la justice administrative qui prévoit la transmission obligatoire du dossier dans un délai de trente jours (de la réception de la copie de la requête).

Le Protecteur du citoyen est préoccupé par cette situation puisque le non-respect du délai de transmission est susceptible de retarder la mise au rôle et, par ce fait même, la solution du litige. Selon les informations obtenues, au 6 novembre 2007, 1 307 dossiers en attente d'être reçus par le Tribunal excédaient le délai prescrit de trente jours. Ce nombre est passé à 1 791 au 28 janvier 2008. Du 1^{er} avril 2007 au 31 décembre 2007, le délai moyen pour la réception par le Tribunal administratif du Québec des dossiers administratifs de la SAAQ était de 149 jours.

À la lecture des documents obtenus de la Société, il est clair que celle-ci reconnaît l'existence de la problématique soulevée par le Protecteur du citoyen et qu'elle tente d'y remédier par la mise en œuvre de différentes mesures. Elle a notamment autorisé un projet informatique visant à se doter de méthodes de travail standardisées et d'un nouveau système informatisé pour la confection et la transmission des dossiers. En 2008, la Société prévoit être en mesure de respecter le délai prévu à la Loi sur la justice administrative. Elle compte ainsi traiter toutes les nouvelles demandes de transmission dans le délai prescrit et résorber l'inventaire des dossiers dont la transmission est en retard.

La Société de l'assurance automobile du Québec s'est engagée à fournir au Protecteur du citoyen un état de situation, au 30 juin 2008, pour l'informer de l'évolution des mesures mises en œuvre par celle-ci. Le Protecteur du citoyen prend acte des efforts déployés par la Société et maintiendra un suivi serré dans ce dossier.

Des délais à verser l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire

En matière d'indemnisation du préjudice corporel, la Loi sur l'assurance automobile prévoit des mécanismes qui visent à indemniser les accidentés de la route pour les inconvénients causés par les blessures et les séquelles. À cet égard, un accidenté de la route ayant subi un accident d'automobile avant le 1^{er} janvier 1990, et présentant une rechute de sa condition deux ans après la fin de sa dernière période d'incapacité et à compter du 1^{er} janvier 2000, voit ses séquelles découlant de la rechute être indemnisées en vertu du Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire.

En 2006, le Protecteur du citoyen constatait, à la suite de plaintes de citoyens, une problématique quant à l'indemnisation de l'aggravation du préjudice corporel. En effet, à cause de difficultés provenant du système informatique de la Société de l'assurance automobile du Québec, le paiement pour l'aggravation de ce préjudice ne pouvait se faire et aucune décision finale pour les séquelles ne pouvait par conséquent être rendue. Cela entraînait inévitablement des délais importants pour l'accidenté de la route qui voulait contester l'évaluation, faite par la Société, de l'aggravation de son préjudice corporel, devant la direction de la révision administrative.

Considérant que cette situation causait un préjudice aux accidentés de la route ayant subi un accident avant le 1^{er} janvier 1990, et présentant une rechute de plus de deux ans après le 1^{er} janvier 2000, il nous apparaissait urgent que la Société trouve rapidement une solution à ce problème.

En avril 2006, la Société de l'assurance automobile du Québec informait le Protecteur du citoyen qu'une première vague de modifications avait été apportée au système informatique. Ainsi, depuis le 21 mars 2006, le problème était réglé pour les nouveaux

accidentés de la route demandant d'être indemnisés pour l'aggravation de leur préjudice corporel, à la suite d'une rechute.

Concernant les autres accidentés de la route qui étaient en attente de leur indemnité, la Société effectuait un inventaire de tous ces dossiers et prévoyait faire une deuxième vague de modifications au système informatique à l'automne 2006. Dans l'intervalle, la Société versait une avance aux accidentés.

Après quelques relances, le Protecteur du citoyen apprenait en 2007 que 279 accidentés de la route étaient toujours en attente de recevoir leur indemnité forfaitaire finale ainsi que la décision leur permettant de contester l'évaluation des séquelles. À ce sujet, la Société de l'assurance automobile du Québec indiquait que les dernières modifications au système informatique avaient été apportées et qu'il restait à faire la conversion dans le dossier de la rechute des données relativement aux blessures subies dans l'accident d'automobile d'origine et l'aggravation de ses blessures. Cette conversion devait être réalisée par les médecins-conseil de la SAAQ.

En octobre 2007, la Société de l'assurance automobile du Québec présentait au Protecteur du citoyen la solution retenue afin de finaliser tous les dossiers concernés. Le 15 novembre 2007, une équipe (sous la supervision d'un médecin) entreprenait l'évaluation de chacun des dossiers afin qu'au 31 janvier 2008, l'ensemble des accidentés touchés par ce problème reçoivent leur décision finale et leur paiement d'indemnité. Au mois de février 2008, la Société informait le Protecteur du citoyen qu'elle avait respecté son engagement en traitant l'ensemble des dossiers visés par cette problématique.

Le Protecteur du citoyen est satisfait des efforts consentis par la Société de l'assurance automobile du Québec durant les derniers mois pour régulariser les dossiers des accidentés de la route concernés. Toutefois, il déplore le délai de près de deux ans mis pour régler cette problématique. Il est d'avis que, bien qu'une avance de fonds ait été versée aux accidentés concernés, ce délai peut avoir eu des conséquences importantes pour certains d'entre eux qui désiraient contester l'évaluation de l'aggravation de leur préjudice corporel.

D'autres exemples de situations vécues par des accidentés de la route

Outre les problématiques à caractère systémique que nous venons d'exposer, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la SAAQ dans plusieurs autres situations où des accidentés de la route étaient lésés par un traitement inadéquat de leur dossier. En voici deux exemples parmi d'autres :

Une interprétation trop restrictive

Juillet 2006, un citoyen de 16 ans est victime d'un grave accident de la route. Après un coma prolongé de 45 jours, il est transféré dans un centre de réadaptation.

Depuis l'accident, sa mère est à son chevet 7 jours sur 7. Elle réclame à la Société de l'assurance automobile du Québec l'allocation de disponibilité, prévue à la Loi

sur l'assurance automobile. Cette allocation lui est accordée pour la période allant de la fin juillet 2006 au début octobre 2006. Elle lui a été refusée par la suite, sauf pour trois journées.

À la suite de ce refus, la dame adresse deux lettres à la Société de l'assurance automobile du Québec lui mentionnant que sa présence est nécessaire dans la réadaptation de son fils. Elle joint à cet effet des lettres du médecin traitant ainsi que de la travailleuse sociale du centre de réadaptation qui font état de la condition de son fils et qui recommandent la présence d'un proche auprès de lui afin de maintenir sa motivation à collaborer aux différentes thérapies. Sans cette présence, l'équipe traitante considère que le potentiel de réadaptation de l'accidenté est compromis.

Malgré ces lettres, la Société de l'assurance automobile du Québec maintient son refus. La dame s'adresse au Protecteur du citoyen. Celui-ci est d'avis que chaque cas doit être étudié suivant son bien-fondé et toujours dans une perspective d'interprétation large et libérale favorisant l'indemnisation de la victime ou dans le cas présent, la compensation du proche qui l'accompagne.

Après analyse, le Protecteur du citoyen conclut que l'allocation de disponibilité devrait être accordée à un proche qui accompagne ce jeune accidenté, en vertu de l'article 83.5 de la Loi sur l'assurance automobile. Il fait une intervention auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec à ce propos. Le 6 mars 2007, la direction de la révision administrative a statué et a conclu que l'allocation de disponibilité devait être accordée au proche de la jeune victime.

Le 17 avril 2007, la SAAQ nous a avisé qu'elle tiendrait compte de l'ensemble des éléments de cette réclamation dans le traitement des demandes futures relatives à l'allocation de disponibilité pour cet accident.

Une erreur qui aurait pu être coûteuse

En juin 2007, la Société de l'assurance automobile du Québec demande un avis à un de ses médecins-conseil concernant une possible aggravation de la condition d'un citoyen sur le plan de la locomotion. Selon une expertise médicale de mars 2007, un citoyen aurait une aggravation de sa condition physique. La Société avait reconnu, en 2004, que celui-ci conservait des séquelles de «gravité 3» sur le plan de la locomotion. En 2007, le médecin expert est d'avis qu'il y a eu détérioration de la condition et détermine que les séquelles sont de «gravité 6».

La journée même, le médecin-conseil de la SAAQ rend son avis. Il recommande de refuser l'aggravation. Il indique que l'expert a évalué le citoyen en fonction du barème prévu au Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire alors qu'il aurait dû utiliser, selon lui, le barème prévu au Règlement sur les atteintes permanentes. Par conséquent, l'évaluation des séquelles n'étant pas la même selon ce dernier règlement, le médecin-conseil est d'avis qu'il n'y a pas lieu de reconnaître d'aggravation. Fin juin 2007, la Société de l'assurance automobile du Québec émet alors une décision en ce sens.

L'accidenté s'adresse au Protecteur du citoyen. Sa condition s'est détériorée et il ne peut plus travailler. Après analyse du dossier, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'expert avait bel et bien appliqué le bon barème, contrairement à l'avis du médecin-conseil de la SAAQ. Le Protecteur du citoyen intervient donc auprès de la Société afin que le dossier soit revu par le médecin-conseil.

La Société de l'assurance automobile du Québec, partageant l'avis du Protecteur du citoyen, s'est adressée à nouveau au médecin-conseil afin que l'étude de l'expertise médicale soit faite selon le barème prévu au Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire. L'aggravation est reconnue et un nouvel avis est rendu. Le citoyen est alors déclaré incapable d'exercer tout emploi à compter du mois d'août 2006. La décision lui a été émise en août 2007. La Société lui a attribué une indemnité de remplacement du revenu en plus de lui verser, rétroactivement, une somme de 8361,41\$ à titre d'indemnité de remplacement du revenu pour la période allant du mois d'août 2006 à août 2007.

Commentaires de l'organisme

Voici les commentaires de la Société de l'assurance automobile du Québec, formulés par son président et chef de la direction :

«Je tiens à vous assurer que la Société accueille les recommandations du Protecteur du citoyen et qu'elle a déjà apporté des correctifs à des problématiques soulevées. D'autres recommandations sont en cours de réalisation et ce, dans un souci constant d'amélioration de la qualité des services aux citoyens.»